

34 「共感させるガイド術」

ニュースレター (メルマガ・エコガイドジャーナルより厳選・抜粋レポート) 2012

・ ・ 実践的ガイディングスキル ・ ・

- ◆解説 「共感」させる事はほとんどのガイドが目標にする事です
「いかにお客様に共感させるかが」満足度向上のカギとなります
- ◆知識 ○ 「共感」とは共に同じように感じる事です
○ 「過去」の経験を思い出し、そのときの感情が現在も感じる事が出来る
という事です
○ 過去の経験で、似たような感覚を体験できるということです
○ その人が感じている事を自分でも同じように感じれるという事です
○ 映像データや言語でリアルに体験しているような状況となれる。
○ 話のイメージだけで、リアルな感覚をもてるという事です
- ◆方法 □ お客様の年代をチェックする
□ その年代の時代背景を考える
□ そのとき経験したであろうと思う事を考える
例 戦争・高度成長・バブル
□ お客様の「生き立ち」や育った場所を聞き出す
□ 趣味や好きな事を聞き出す
□ 過去に訪れた場所を聞き出す
□ お客様のイメージを作り出す
□ その中で、体験した事を想定する
□ そのイメージに近い内容を考える
□ 解説でそのイメージを伝える
□ 解説でそのお客様が経験したと思う「たとえ」を表現で用いる
□ イメージが伝わりやすい表現を用いる
□ 解説が「映像で伝わるような」表現をする
□ 映画のワンシーンを伝えるような表現を用いる

★まとめ 「共感させるためには」高度なテクニックが必要となります

- 1、画像イメージをつたえる
- 2、感情をイメージさせる

◇その他の方法

- 1、奴隷となり、すべて望む事をしてあげる
- 2、依存をゆるし、依存をさせまくる
- 3、いわれなくても行動を予測し、すべてをしてあげる
- 4、出来るだけ考えなくてもよい行動をさせる